

第2次札幌市ICT活用戦略 概要版

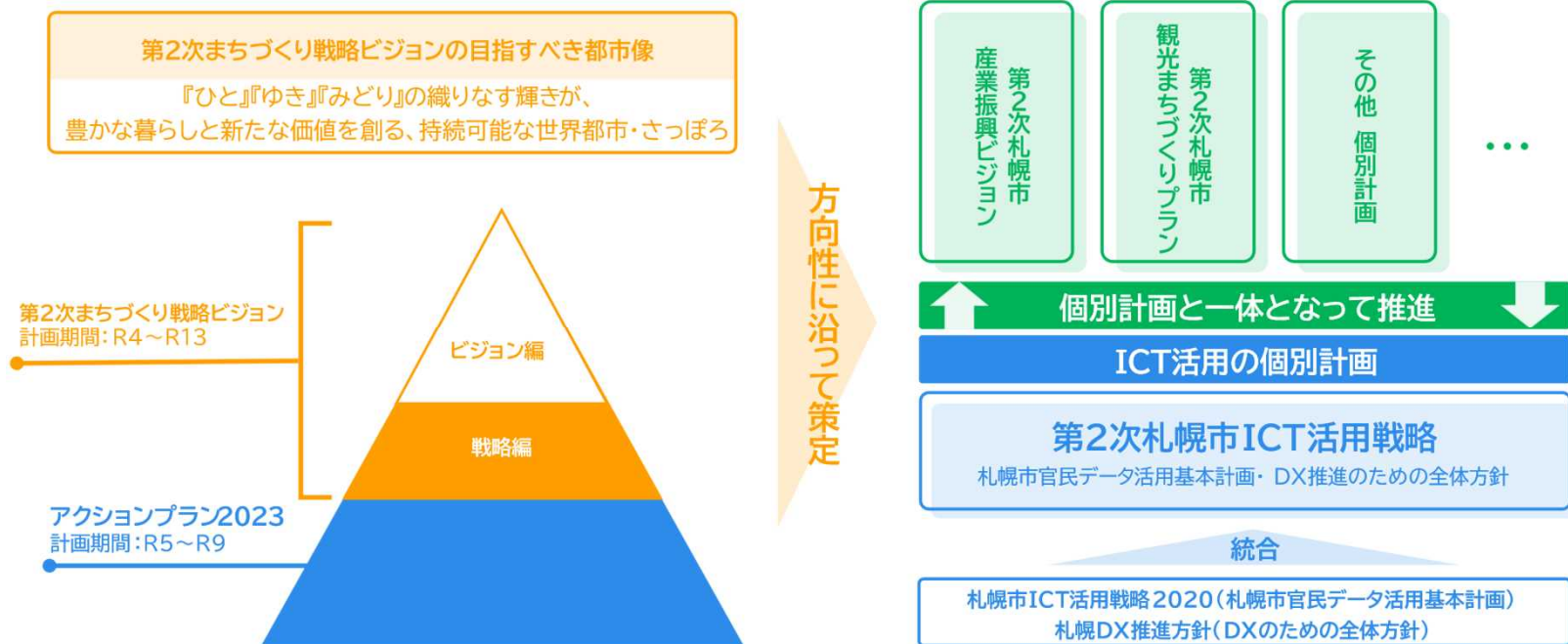
令和7年(2025年) 3月



01 総論

戦略策定の背景・位置付け

- 官民が利便性の高い持続的なサービスを提供し、人口減少・少子高齢化の進行に伴う課題や今後の様々な社会経済情勢の変化に柔軟に対応していくためには、ICTやデータの利活用が欠かすことのできない要素となっています。このことを踏まえ、まちづくりにおけるICTやデータの利活用を積極的に進めるための指針として「第2次札幌市ICT活用戦略」を策定します。
- 第2次札幌市ICT活用戦略は、第2次まちづくり戦略ビジョンに沿ったICT活用の個別計画であり、様々な分野の個別計画と一体となり推進する横断的計画として位置付けます。



02 総論

戦略の構成と期間

基本戦略

R6(2024)年度～R13(2031)年度

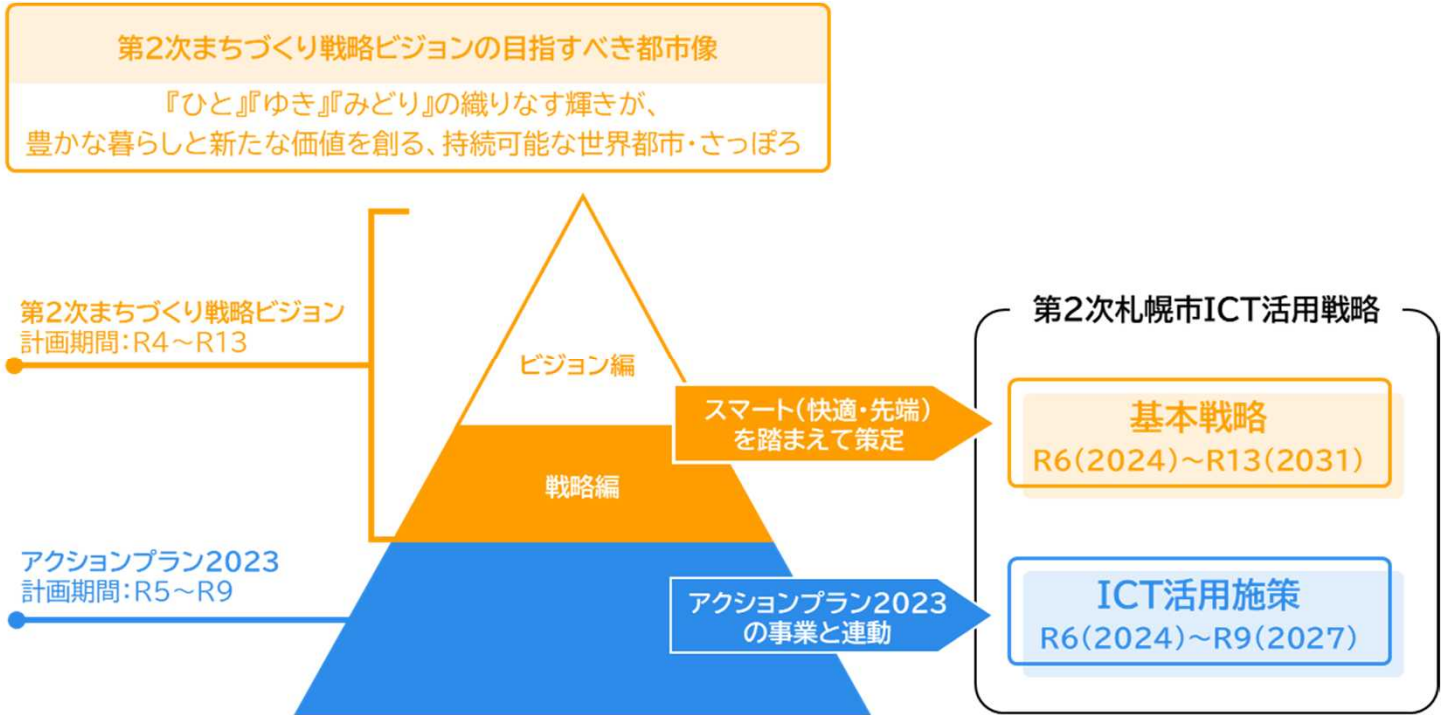
第2次まちづくり戦略ビジョンのまちづくりの重要概念等を踏まえ、行政や企業等がICT・データ利活用に取り組むための「基本戦略」を定めます。

ICT活用施策

R6(2024)年度～R9(2027)年度

基本戦略の推進に向けて、札幌市が取り組む「ICT活用施策」を定め、施策に関連する個々の事業を取組として示します。

※技術の進化や取り巻く情勢の移り変わりが早いことを踏まえ、ICT活用施策は、令和9年度(2027年度)を目処に見直しを行います。



基本戦略の体系(基本理念とICT活用の6つの視点)

- 今後、高齢化の進行、生産年齢人口が大きく減少していく局面に入り、行政、産業、地域の担い手不足が加速すると同時に、社会保障等の維持など、様々な課題が深刻化していくことが想定されます。
- この状況に対応するため、ICTの活用により、申請から処理までをデジタルで完結するなど、行政、産業、地域のサービス等の担い手の生産性を向上し、生み出した余力をサービス利用者に寄り添った対応や創造的な仕事などに振り向けていくことが重要です。これによって、誰もが最適なサービスが受けられ、デジタルの利便性を実感できるように、利用者視点に立った「ひと」を中心としたデジタル変革を進めるとともに、様々な環境の変化を新たなチャンスと捉え、先端技術の活用等によるイノベーションを創出することにより、市民の豊かな暮らしを実現し、持続可能な都市として魅力を高めていきます。
- このように、札幌市では、生産年齢人口の減少局面においても、先端技術やICTを積極的に活用し、『誰もが最適なサービスが受けられ、デジタルの利便性を実感できる「ひと」が中心のデジタル変革』を実現していくことを行政や企業等が共有する理念として定めます。また、この理念を実現するため、行政や企業等が踏まえる「ICT活用の6つの視点」を定め、地域社会全体のデジタル変革を進めます。

デジタル変革の基本理念

誰もが最適なサービスが受けられ、デジタルの利便性を実感できる
「ひと」が中心のデジタル変革

行政・企業等のICT活用の6つの視点

- | | |
|-----------------|-----------------|
| ① サービス利用者の利便性向上 | ④ データ利活用の推進 |
| ② オンライン化の推進 | ⑤ デジタル人材の確保・育成 |
| ③ クラウド第一原則の推進 | ⑥ 情報セキュリティ対策の徹底 |

ICT活用の6つの視点

視点① サービス利用者の利便性向上

行政の
視点

- 市民が最適な行政サービスを受けられるように、業務プロセスの見直しを前提としてICT活用に取り組みます。
- 業務プロセスの見直しについては、サービス設計12ヶ条(P6参照)に基づき、既存の制度・手法等にとらわれることなく見直しを進めます。

企業等
の視点

- 業務プロセスの見直しを前提としてICT活用を積極的に推進し、サービス利用者の利便性向上と職員の生産性向上に取り組みます。

視点② オンライン化の推進

行政の
視点

- 行政サービスは、原則全ての手続等を対象としてオンライン化を推進します。
- オンライン化により生み出された人的リソースを行政サービスの質の向上に振り向けるなど、「ひと」が中心となるデジタル化を進めます。

企業等
の視点

- アナログだけではなく、デジタルサービスの提供も併せて検討し、環境の変化に対応できるようにするとともに、インターネットを介してより良いサービスを広く提供します。

ICT活用の6つの視点

視点③ クラウド第一原則(クラウド・バイ・デフォルト原則)の推進

行政の
視点

- デジタルサービスの提供や情報システムの構築について、クラウドサービスの利用を第一候補として検討します。
- クラウドサービスを利用する場合は、札幌市情報セキュリティポリシー等に基づき、適切なセキュリティ対策が取られているサービスを選定します。

企業等
の視点

- クラウドサービスの活用を一層推進し、先端技術の活用にも積極的に取り組みます。

視点④ データ利活用の推進

行政の
視点

- 行政のデジタルシフトを進めるとともに、デジタル分野の専門性を有する地域企業等との連携により、行政データの利活用等を推進し、行政の効率化と市民サービスの利便性向上に取り組みます。
- ベースレジストリの整備やオープンデータの取組を推進するとともに、官民データの利活用を促進します。
- データ利活用に向けた官民連携の体制や仕組みづくりの検討を進めます。

企業等
の視点

- 行政の証明書等が必要なサービスをワンストップで完結するなど、行政や他企業とのデータ連携を推進し、サービス利用者の利便性向上を図ります。
- データ利活用により新たな価値を創出し、市民の暮らしを豊かにしていきます。

ICT活用の6つの視点

視点⑤ デジタル人材の確保・育成

行政の
視点

- デジタル変革を牽引できる職員の類型と目標を定め、地域の企業、大学等との連携により、計画的にデジタル人材の育成・確保に取り組みます。
- 情報システムの構築や管理・運用に関して専門的な知見を持つ職員の育成・配置等に取り組みます。

企業等
の視点

- デジタル人材の確保や職員等のリスクリングを進め、生産性向上や柔軟な働き方の推進、新たな価値の創出を進めます。
- 高度なデジタルスキルを持つ海外人材など、多様な人材が活躍できる場を作ります。

視点⑥ 情報セキュリティ対策の徹底

行政の
視点

- 適切な情報セキュリティ対策を講じることにより、情報資産を適切に取り扱います。また、情報セキュリティ対策の強化を図るとともに、職員の情報セキュリティに対する意識向上にも併せて取り組みます。
- 行政が、住民の個人情報や企業の経営情報等の重要情報を多数保有するということを認識し、法令等に基づいて個人情報の適切な管理、プライバシーの保護に努めます。

企業等
の視点

- 行政と同様、個人情報の適切な管理やプライバシーの保護の重要性を認識した上で、情報資産を適切に取り扱うとともに、適切な情報セキュリティ対策を講じます。

07 ICT活用施策

ICT活用施策

- 第2次札幌市ICT活用戦略では、基本理念「誰もが最適なサービスが受けられ、デジタルの利便性が実感できる「ひと」が中心のデジタル変革」の実現に向け、「行政」、「産業」、「地域」の3つのDXの分野を設定し、各分野のデジタル変革の推進に横断的に寄与する3つのリーディングプロジェクトを強力に推進します。
- 「行政」、「産業」においては、4つの施策、「地域」においては、この4つの施策と密接に関連する2つの施策を設定するとともに、各施策に関連する計95の取組(※)を示します。

※ICT活用施策に関連する取組については、資料1を参照

デジタル変革の推進に横断的に寄与する3つのリーディングプロジェクト

① 市民と行政の接点の変革
(フロントヤード)

② 官民データ連携の推進

③ デジタルワーク環境の整備

デジタル変革を推進する3分野と6つの施策

行政のデジタル変革

施策1 市民視点のサービス提供

行政情報の効果的かつ効率的な発信を実現します。また、行政サービスについて、窓口に来ることなく申請や相談等ができるようにするとともに、区役所窓口等の待ち時間を短縮するなど、利用者のニーズに基づいたデジタル変革を進め、市民生活の快適性を向上します。

施策2 デジタルシフトの推進

ICTを活用した行政サービス等の創出ができる職員の育成を進めるとともに、BPRの推進とICT等の活用により生産性を向上することで、生産年齢人口の減少や行政需要の増加に対応し、将来に渡って持続可能なサービスを提供します。

産業のデジタル変革

施策3 地域産業の付加価値向上

市内企業の働き方改革を推進するとともに、AI等の先端技術を活用した新たなビジネスの創出や市内のICT関連産業と他産業分野との協業によるDXの促進など、市内企業の競争力の強化と生産性向上を実現します。

施策4 地域産業の成長促進

効果的なシティブロモーションを通じ、企業立地の促進や優れた技術、ノウハウ等の投資を誘致し、市内企業のデジタル化の促進による生産性の向上やイノベーションを創出するとともに、スタートアップ支援の強化や市内企業の人材の確保・育成を進め、ICT活用等による地域産業の成長を促進します。

地域のデジタル変革

施策5 安全安心の向上

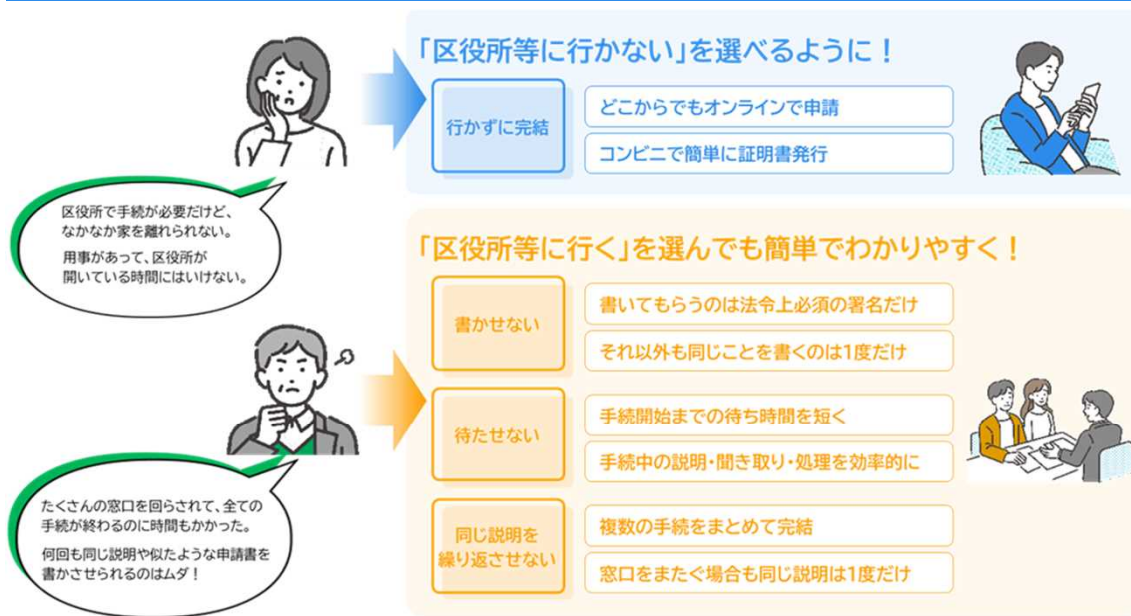
市民が安全・安心に暮らすことができるようにするため、ICT等の活用により、災害等の情報伝達の多様化や迅速な災害対応、復旧支援体制を構築するとともに、データ活用等による救急・搬送、医療DXの推進、持続可能な雪対策の推進等を進めます。

施策6 スマートシティの推進

官民連携の取組を推進するとともに、官民のデータ活用を推進し、市民が使いやすいデジタルサービスを実装するなど、スマートシティを推進します。また、市民一人ひとりがまちづくりへの参加を実感できるように市民参加の仕組みを構築するとともに、デジタルディバイド対策を進めます。

リーディングプロジェクト① 市民と行政の接点(フロントヤード)の変革

市民と行政の接点(フロントヤード)の変革イメージ



こう変わる！

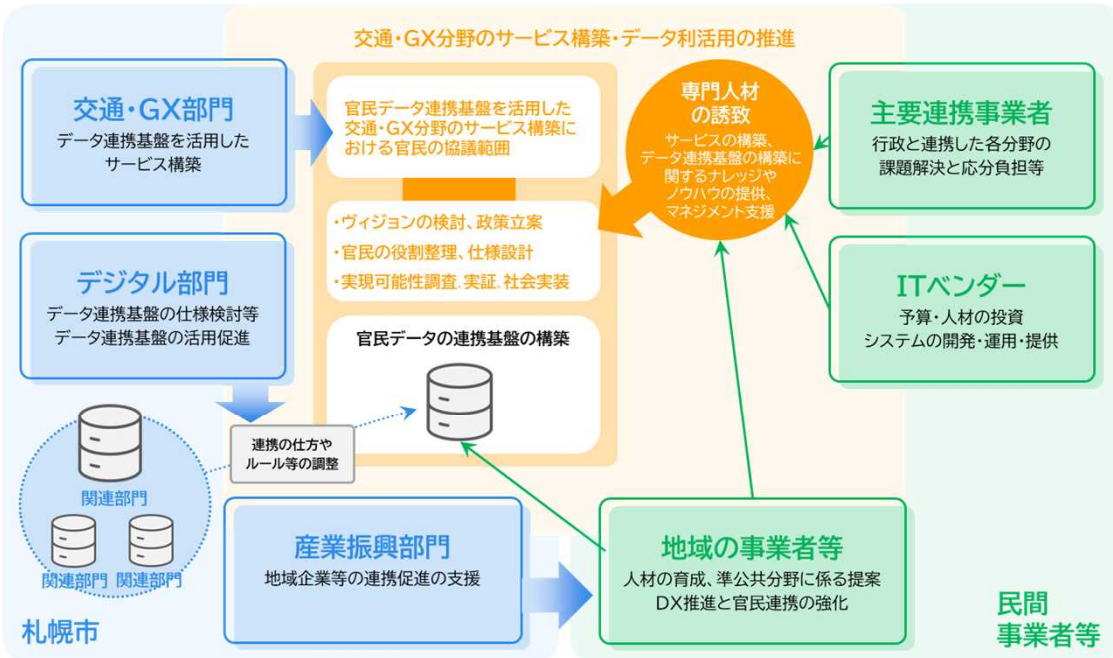
- ・オンライン・来庁のどちらでも、市民一人ひとりがニーズに合ったサービスを選ぶことができる。
- ・市民一人ひとりに合った行政情報をプッシュ型で発信している。
- ・各窓口が、「書かせない」「待たせない」「同じ説明を繰り返させない」ようになる。
- ・複数の手続をまとめて受付をする窓口が設置されている。
- ・ペーパーレスや業務改革が進み、行政事務が効率化され、職員のエンゲージメントが向上している。

- 市民が「区役所等に行かない」ことを選択できるようにするため、コンビニ交付の利用者の増加を図るほか、マイナンバーカード及びマイナポータルの活用により、市外転出の際に付随する手続を一括でオンラインにより完結できるサービスを実装します。
- また、福祉や子育て分野、その他の行政手続等についても、利用件数や頻度を分析し、効果の高いものからオンライン化を加速するとともに、一人ひとりに合ったプッシュ型の行政情報の発信を強化します。
- 加えて、自治体情報システムの標準化に合わせてオンライン申請の利便性を高める業務改革を進めるほか、行政手続等を規定する条例等におけるアナログ規制の撤廃に向けた条例の制定も目指します。
- 市民が「区役所等に行く」ことを選択した場合においても、各窓口において「書かせない」「待たせない」「同じ説明を繰り返させない」ように業務改革等を推進するとともに、住所変更に伴う複数の手続をまとめて受付する新たな窓口のスタイルも実現します。

09 ICT活用施策

リーディングプロジェクト② 官民データ連携の推進

準公共分野における事業者等との官民データ連携のイメージ



こう変わる！

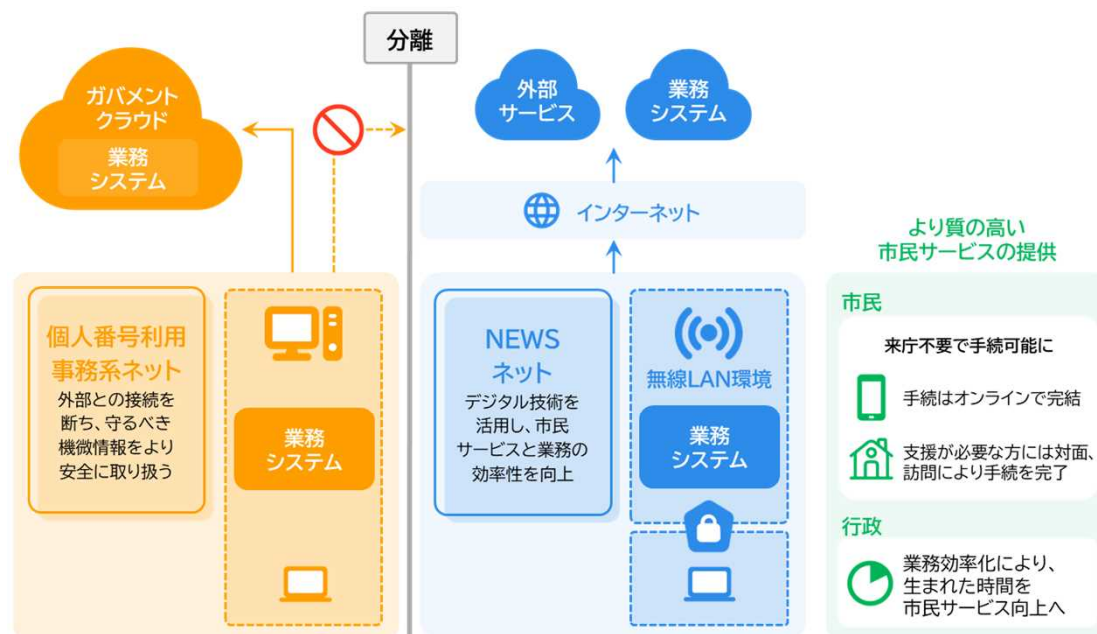
- ・行政データの見える化・連携が進み、データ活用の取組が進んでいる。
- ・官民データを活用した準公共分野の新たなサービスが構築され、サービスごとのデータ連携が進んでいる。
- ・データ連携により行政、準公共分野の事業者の生産性が向上し、地域サービスの利便性が向上している。

- デジタル分野の専門性を有する地域企業等と連携し、個人情報の保護やプライバシーに十分配慮した上で、**行政データの有効活用を進め、事務の効率化や施策の高度化に係る検討を進める**ほか、交通・GX分野のデータ利活用の取組と併せ、官民のデータ利活用の推進に向けたデータ連携基盤の仕様検討や官民の役割分担を整理するなど、準公共分野における事業者等とデータ連携基盤の構築・運営に向けた検討を進めます。
- これらの取組により、札幌市がこれまで取り組んできたスマートシティの取組を発展させ、**市民生活に密接に関連する防災、健康、教育、子ども、モビリティ分野などにおいて、官民データの有効活用や先端技術活用を進める**ことで、都市や地域の諸課題の解決や新たな価値を創出し、人々の生活の質を向上していきます。

10 ICT活用施策

リーディングプロジェクト③ デジタルワーク環境の整備

デジタルワーク環境のイメージ



こう変わる！

- ・生成AIの活用検討が進み、行政事務が効率化されている。
- ・行政が保有する文書の電子化が進み、紙資料の紛失防止や保管スペースの削減が進んでいる。
- ・クラウドサービスの活用、システム内製化により、柔軟かつ迅速に質の高いデジタルサービスが提供されている。

- ①、②のリーディングプロジェクトを支える基盤となるフルクラウド業務環境の導入を始めとした業務改革と、インターネット上での業務システムの運用、簡易な情報システムの内製化等による効率化やデジタルサービスの提供を可能とする「NEWSネット(NEw Work Style ネットワーク)」の整備を進めます。併せて、深刻化・巧妙化するサイバー脅威に対応するため、昨今のセキュリティリスクに合わせたセキュリティ対策の強化を図ります。
- この新たなデジタルワーク環境を活用し、モバイルワーク等の柔軟な働き方を推進するほか、行政事務の効率化及び高度化に向け、生成AIの活用に積極的に取り組みます。また、行政が保有する文書の電子化（正本管理）を進めることにより、紙資料等の紛失防止や保管スペースの削減に取り組むなど、行政の信頼性向上と効率化を図ります。
- 加えて、クラウドサービス等の積極的な活用やシステム内製化により、市民や企業が日常的に使用するスマートフォンやインターネット経由で様々なサービスが受けられるように、柔軟かつ迅速に質の高いデジタルサービスを提供し、行政、産業、地域のデジタル変革を推進します。

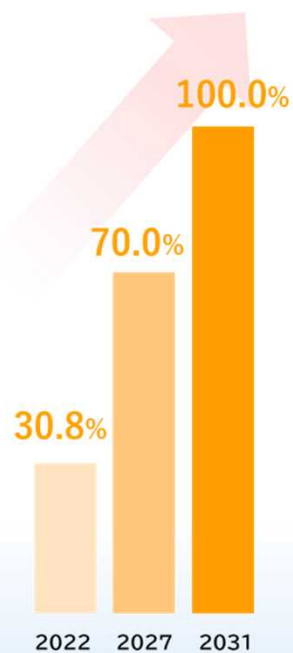
戦略の進捗管理

- 第2次札幌市ICT活用戦略の進捗を管理するため、「行政」、「産業」、「地域」の3つの分野において、変革の進捗度を測る指標を設定し、各分野に横断的に寄与する3つのリーディングプロジェクトと6つの施策を推進することで目標を達成します。
- なお、施策に関連する個々の取組については、「アクションプラン2023」や各分野の個別計画において設定された指標により進捗を管理します。

行政

オンライン化

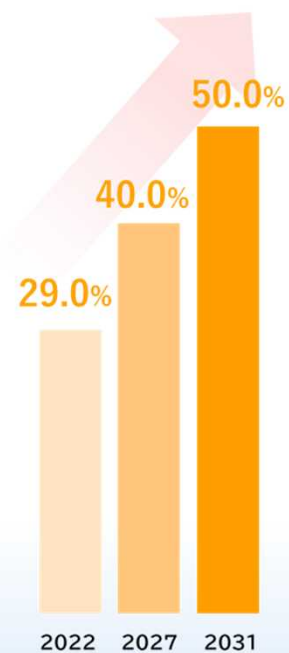
札幌市の行政手続におけるオンラインカバー率



産業

地域産業のICT化

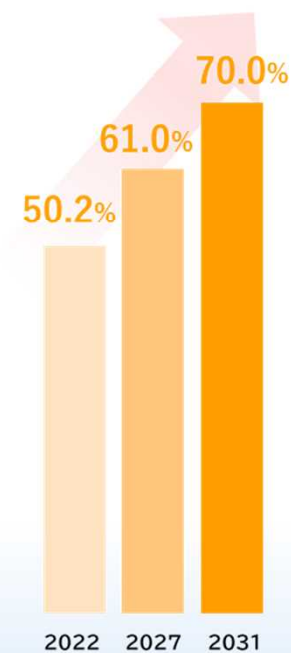
DXに取り組む/取り組もうとしている市内企業の割合



地域

ICT化に対する市民意識

デジタル化が進んでいると実感している市民の割合



戦略の推進体制

- 本戦略に基づき効果的なICT活用を進めていくためには、デジタル変革を確実に推進するためのガバナンス体制を構築することにより、全体最適化を図ることが必要です。
- 本市における情報政策については、全庁的な推進体制である「DX推進本部会議」において、戦略的に意思決定します。
- また、特に重要な情報政策については、組織横断的な活動を行う場としての「デジタルCoE」を効果的に活用し、関係部局が連携しながら推進します。
- 加えて、「ICT活用の6つの視点」に基づいて本市の情報政策の基準を見直し、行政・産業・地域のICT活用施策や関連する取組を評価・推進していくことにより、行政の効率化と市民の利便性の向上を実現します。

情報政策の意思決定とデジタルCoE (Center of Excellence)

